

TNO Arbeid  
r2000044

## Verslag van project Kennis- en Documentatiecentrum TNO Arbeid, 1999

TNO Arbeid

Polarisavenue 151  
Postbus 718  
2130 AS Hoofddorp

Telefoon 023 554 93 93  
Fax 023 554 93 94

Datum  
14 februari 2000

Auteur(s)  
Gerard Reinders

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit projectvoorstel mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

Indien dit projectvoorstel in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor Onderzoeksopdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen partijen gesloten overeenkomst. Het ter inzage geven van het TNO-projectvoorstel aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2000 TNO Arbeid

TNO Arbeid (voorheen NIA TNO) is een kennisintensieve dienstverlener voor bedrijfsleven en overheid op het gebied van strategische arbeidsvraagstukken. Met als uitgangspunt een optimale inzet van mensen, houdt TNO Arbeid zich bezig met de innovatie van arbeid, organisatie en technologie, bevordering van arbeidsparticipatie en versterking van arbeidsomstandighedenbeleid.

Nederlandse Organisatie voor toegepast-  
natuurwetenschappelijk onderzoek TNO

## Inhoud

|                                                         |   |
|---------------------------------------------------------|---|
| 1. Inleiding.....                                       | 1 |
| 2. Projectdoelen .....                                  | 1 |
| 3. Doelgroepen.....                                     | 2 |
| 3.1 Klankbordgroep.....                                 | 2 |
| 3.2 Beroepsverenigingen en Opleidingsinstellingen ..... | 3 |
| 3.3 Ondernemingsraden.....                              | 3 |
| 4. Projectactiviteiten 1999 .....                       | 4 |
| 4.1 Publiek gefinancierde activiteiten .....            | 4 |
| 4.1.1 Collectiebeleid.....                              | 4 |
| 4.1.2 Collectie toegankelijk maken.....                 | 6 |
| 4.1.3 Systeembeheer & ontwikkeling.....                 | 7 |
| 4.1.4 Informatieondersteuning .....                     | 7 |
| 4.1.5 Coördinatie en overleg .....                      | 8 |
| 4.2 Private financieringsactiviteiten.....              | 8 |
| 4.2.1 Documentleverantie.....                           | 8 |
| 4.2.2 Informatieondersteuning .....                     | 8 |
| 4.2.3 Attenderingsdiensten.....                         | 9 |
| 4.2.4 Documentair informatiesystemen.....               | 9 |
| 5. Focal Point.....                                     | 9 |
| 6. Projectcapaciteit.....                               | 9 |

## 1. Inleiding

Het Kennis- en Documentatiecentrum TNO Arbeid heeft in 1998 een meerjarenplanning aangaande de ontwikkeling van het project opgesteld, zoals vastgelegd in de nota "Middellange Termijnplan (MLTP) 1999 - 2002", november 1999, NIA TNO rapport: r980195.

In het verslagjaar 1999 is begonnen met de uitvoering van deze meerjarenplanning, waarvan hier verslag gedaan zal worden.

Zoals met het ministerie SZW afgesproken wordt de door haar beschikbaar gestelde subsidie (publieke financiering) gebruikt voor:

- selecteren, bewaren van vastgelegde kennis en (documentaire) informatie op het terrein van arbeidsomstandigheden;
- toegankelijk maken van deze vastgelegde kennis en (documentaire) informatie middels een documentatiesysteem.

In overleg met SZW is afgesproken dat informatiedistributie activiteiten in aanmerking komen voor private financiering (de gebruiker betaalt).

Een van de subsidievoorwaarden in 1998 was dat er een licentieovereenkomst diende te komen voor het gebruik van de literatuurinformatie SZW. Deze "licentieovereenkomst literatuurinformatie SZW" is juni 1999 getekend met als ingangsdatum 1 september 1999, en wordt indien gewenst telkens stilzwijgend met 1 jaar verlengd.

## 2. Projectdoelen

De middelen die door SZW beschikbaar gesteld worden stelt het Kennis- en Documentatie Centrum TNO Arbeid in staat de volgende activiteiten te ondernemen:

- selecteren en bewaren van vastgelegde kennis en (documentaire) informatie op het terrein van arbeidsomstandigheden;
- toegankelijk maken van deze vastgelegde kennis en (documentaire) informatie middels een documentatiesysteem.

Door de publieke financiering kan het Kennis- en Documentatie Centrum van TNO Arbeid een bijdrage leveren aan het inrichten, onderhouden en verbeteren van een infrastructurele voorziening ten behoeve van werkgevers, werknemers en arboprofessionals. Het Kennis- en Documentatie Centrum TNO Arbeid kan gezien worden als een informatie- en kennisknooppunt van opgeslagen kennis en (naslag) informatie opdat gebruikers blijven handelen in overeenstemming met de stand van de techniek, wetenschap en regelgeving.

Daarmee heeft deze medefinanciering haar gevolgen voor de Arbo Kennis Infrastructuur. De medefinanciering draagt er toe bij dat 'arboland' op structurele wijze voorzien kan worden of gebruik kan maken van vastgelegde (naslag)informatie.

De medefinanciering ontlast SZW en Arbeidsinspectie voor wat betreft het verstrekken van informatie en het toegankelijk maken van de (documentaire) informatie op het kennisdomein arbeidsomstandigheden.

### 3. Doelgroepen

Zoals afgesproken in het Middellange Termijnplan (MLTP) van het Kennis- en Documentatie Centrum TNO Arbeid kunnen de volgende groepen gebruik maken van het Kennis- en Documentatiecentrum TNO Arbeid:

- arbodeskundigen, werkzaam bij arbodiensten, bedrijven, instellingen en advies- en onderzoeksbureaus;
- leden ondernemingsraden, medewerkers van vakbonden, werkgeversorganisaties en brancheorganisaties.

In 1999 maakten met name arbodeskundigen werkzaam bij arbodiensten, zoals ook in eerdere jaren, gebruik van de producten en diensten van KDC TNO Arbeid. Daarnaast zijn arbeidsorganisaties en de daar werkzame arbodeskundigen de belangrijkste afnemers van de producten en diensten.

In 1999 liepen er 8 ondersteuningscontracten (afname van meerdere diensten) bij arbodiensten en 991 leenrechtabonnementen.

In 1999 zijn er verschillende contacten geweest met leden van de doelgroep. Naast de klantcontacten is er een bijeenkomst georganiseerd met leden van de klankbordgroep. Er zijn gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van beroepsverenigingen en opleidingsinstellingen. En is er gekeken naar de informatiestructuur voor Ondernemingsraden (OR).

#### 3.1 Klankbordgroep

In 1999 werd er in het najaar één bijeenkomst georganiseerd met vertegenwoordigers van de doelgroep (de klankbordgroep). Op dit moment bestaat deze groep uit 10 mensen, waaronder een arbocoördinator, arbeidshygiënist, veiligheidskundigen, arboverpleegkundige, bedrijfsartsen en een onderzoeker. Tijdens de klankbordgroep vergadering is een samenvatting van het MLTP-plan besproken en hun kritische medewerking gevraagd. Eveneens is nagegaan waaraan zij denken dat het veld behoefte heeft. De volgende zaken zijn genoemd, waarbij de eerste genoemde zaken in hun ogen hogere prioriteit heeft:

- verbeteren van zoekmachines (gebruiksvriendelijker, specifiek voor arbo, intelligenter systemen dan huidige zoekmachines) die zowel de informatie via intranet als via internet toegankelijk maakt;
- verbeteren signaleringsfunctie voor professionals (vakliteratuur, nieuws);
- toegang tot full-text (wetten, jurisprudentie, brochures, vakliteratuur);
- voortdurend voeding houden met het veld opdat slechts die zaken ontwikkeld worden waaraan het veld behoefte heeft;
- verhogen van zoekvaardigheden van gebruikers.

Daarnaast somde de klankbordgroep een aantal zaken op die betrekking hebben op uitbreiding van beschikbare content (kenniskaart, cursusoverzicht, arbovoorlichtingsmaterialen, branche gerichte informatie). En werden er een aantal zaken genoemd die de toegankelijkheid van de bestaande, beschikbare content kunnen verbeteren, zoals:

- goed trefwoordensysteem;
- maken van een kwaliteitstoets over de beschikbare informatie op internet;
- verbeteren archieffunctie IAVM-lijst.

Opvallend tijdens de bijeenkomst was dat beschikbare elektronische zoekmachines op Internet (meestal booleaans georiënteerd) niet aansluiten bij de zoekvaardigheden van de klankbordgroepleden. Van belang om nog eens extra te vermelden, is de opmerking die gemaakt werd inzake de betrouwbaarheid van de op internet beschikbare informatie. Men hecht aan een kwaliteitsoordeel in deze.

### **3.2 Beroepsverenigingen en Opleidingsinstellingen**

In het kader van het collectiebeleid (zie verder 5.1.1.) zijn er 12 gesprekken gevoerd met beroepsverenigingen en opleidingsinstellingen op het kennisdomein arbeidsomstandigheden, verzuim en re-integratie. Deze gesprekken zijn ook gebruikt ter verkenning van wensen en eisen van gebruikers uit deze groepen.

### **3.3 Ondernemingsraden**

In 1999 is een oriënterende verkenning gemaakt van de arbo-informatie kennisinfrastructuur van Ondernemingsraden (OR). Hiertoe zijn een 14-tal organisaties benaderd, waarvan verwacht werd dat zij een rol zouden vervullen in de arbo-informatie structuur voor leden van OR-en. Conform de terminologie van AKI-projecten zijn de organisaties ingedeeld naar "organisaties uit de 1e lijnsvoorziening", de 2e lijnsvoorziening en de 3e lijnsvoorziening.

In de 1e lijnsvoorziening is ondermeer gesproken met 2 onafhankelijke arbodiensten, een concerngebonden arbodienst, een tweetal vakorganisaties, een tweetal opleidings- en adviesinstellingen en een tweetal districten van de Arbeidsinspectie. Organisaties uit de tweede lijn die (telefonisch) geïnterviewd zijn GBIO, TNO Arbeid en een vakcentrale. Tot slot is er nog telefonisch contact geweest met de informatietelefoon van SZW.

De onderzochte organisaties ontvangen verzoeken om informatie van leden van OR-en. Dat wil niet zeggen dat alle organisaties deze verzoeken ook afhandelen. Er wordt doorverwezen van de 1e lijn naar de 2e lijn (vakcentrales, GBIO, TNO Arbeid) en weer terug naar de 1e lijn (arbodiensten, opleidingsinstellingen/adviesbureaus). En er wordt binnen de 1e lijn naar elkaar doorverwezen (bijvoorbeeld van arbodiensten naar vakorganisaties).

De redenen van om door te verwijzen lopen uiteen:

- men vindt dat de arbodienst de aangewezen instantie is voor dit soort informatievragen;
- men vindt de behandeltijd voor betrokken organisatie te lang;
- de gevraagde deskundigheid is niet aanwezig binnen de organisatie.

Ook SZW speelt een belangrijke rol in de informatieverstrekking. De informatietelefoon van SZW wordt benaderd met inhoudelijke vragen van OR-en. Beleid in deze is met name doorverwijzing naar de arbodiensten. Incidenteel worden vragen beantwoord door beleidsambtenaren of door medewerkers van de informatietelefoon.

De districten van de Arbeidsinspectie lijken in de informatieverstrekking geen eenduidige beleidslijn te volgen. Bij het ene district wordt doorverwezen naar de informatietelefoon van SZW. Bij het andere district worden inhoudelijke informatievragen van OR-en in behandeling genomen.

Blijkbaar kunnen leden van OR-en verschillende organisaties inschakelen bij informatievragen. De doorverwijzingen maken duidelijk dat de verschillende organisaties elkaars rollen in de informatie infrastructuur soms anders definiëren en dat niet alle organisaties een eenduidig beleid voeren.

Niet vastgesteld is in hoeverre de huidige informatie infrastructuur aan de informatiebehoeften van leden van OR-en voldoet.

Gelet op de centrale rol van OR-en in het arbeidsomstandighedenbeleid, de behoefte van OR-en aan meer kant en klare informatie kan men zich afvragen of ten behoeve van deze doelgroep geen gerichtere activiteiten ontplooid kunnen worden, waarin Focal Point, NINA partners, SZW en TNO Arbeid een rol kunnen vervullen.

## **4. Projectactiviteiten 1999**

In het kader van dit project zijn een tweetal soorten activiteiten te onderscheiden. Een onderscheid op basis van de financieringswijze resulteert in publiek gefinancierde activiteiten en privaat gefinancierde activiteiten.

### **4.1 Publiek gefinancierde activiteiten**

#### **4.1.1 Collectiebeleid**

Ook in 1999 werd relevante documentaire informatie op het arbeidsomstandighedenenveld geselecteerd, gefilterd en verzameld.

In 1999 is het collectiebeleid aangescherpt voor wat betreft het collectioneren van “grijze” literatuur (onderzoeks-, adviesrapporten scripties etc.) In dit verband zijn er gesprekken gevoerd met beroepsverenigingen en opleidingsinstellingen. Tijdens deze gesprekken is verkend in hoeverre men mee wil werken aan het digitaal beschikbaar stellen van deze literatuur.

De gesprekken hebben ook geleid tot het formuleren van (aanvullende) wensen door beroepsverenigingen en opleidingsinstellingen met betrekking tot de dienstverlening van het Kennis- en Documentatie Centrum TNO Arbeid. Vooruitlopend op een definitief rapport volgt hier een opsomming van geuite informatiewensen, die betrekking hebben op:

- a) de collectiesamenstelling van het Kennis- en Documentatie Centrum TNO Arbeid;
- b) specifieke informatie wensen;
- c) inhoud van de nieuwsvoorziening en de vakliteratuurattendering;
- d) de wijze waarop elektronisch geattendeerd wordt;
- e) de toegankelijkheid van opgeslagen informatie;
- f) de beschikbaarheid van discussiefora;
- g) de toegankelijkheid van internet informatie.

Een nadere toelichting:

*ad a:* Niet alleen wordt aangegeven dat men wederzijds toegang wenst tot de volledige tekst van scripties van de verschillende arboprofessionals, maar ook dat men elektronisch toegang wenst tot andere volledige teksten (wetgeving, jurisprudentie, NNI-normen, grijze literatuur, vakliteratuur). Soms constateert men dat de collectie van TNO Arbeid aanvulling behoeft op specifieke onderwerpen, zoals organisatie en veranderkunde, instrumenten voor A&O-ers.

*ad b:* De beschikbaarheid van volledige teksten is niet altijd voldoende. Men stelt bewerkte informatie op prijs (ergonomische oplossingen, arbeidshygiënische praktijkrichtlijnen, arbothema's). Daarnaast is een overzicht van het cursusaanbod en een kenniskaart (deskundigenlijst) een geuite wens.

*ad c:* Men wil geïnformeerd worden over nieuwe publicaties, overheidsinformatie en lopend onderzoek.

*ad d:* Elektronische attendering lijkt wenselijk. In dit verband wordt e-mail attendering genoemd, een alert service op basis van eindgebruikersprofielen, een thematische attendering voor het gehele veld op belangrijke thema's zoals RSI, Whiplash etc.)

*ad e:* Men geeft aan dat het Kennis- en Documentatie Centrum TNO Arbeid benaderbaar zou moeten zijn via internet, dan kan de eindgebruiker zelf zoeken. Ook hier merkt men op dat de huidige generatie zoekmachines niet gebruiksvriendelijk zijn. Door het gebruik van hyperlinks kan de vakliteratuur, regelgeving beter ontsloten worden.

De suggestie wordt meegegeven arboprofessionals in opleiding tegen gereduceerd tarief of nultarief toegang te geven tot de beschikbare naslaginformatie van het Kennis- en Documentatie Centrum TNO Arbeid.

*ad f:* Er zijn ideeën voor andere discussiefora, te weten:

- een elektronische consult optie voor artsen;

- een discussielijst voor artsen in opleiding;
- een discussielijst voor arbo-verpleegkundigen.

Een enkele beroepsvereniging gaf aan een eigen discussielijst te wensen onder haar beheer (Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen).

*ad g:* Men wil een overzicht van aanbevolen URL's, die opgesteld worden in samenwerking met het veld.

Tijdens de gesprekken zijn de informanten gewezen op Focal Point en de daar beschikbare informatie. Niet voor alle informanten was het Focal Point een bekende site.

Verder is in 1999 nader onderzocht op welke wijze de gepubliceerde literatuur van uitgevers elektronisch beschikbaar gesteld kan worden. In dit kader is Unilever uitgenodigd om haar elektronische en virtuele bibliotheek nader toe te lichten.

En zijn er gesprekken gevoerd met tijdschriftenagent Swets ter voorbereiding van een pilot in 2000.

Hierin passen ook gesprekken met uitgever Samsom inzake de elektronische beschikbaarstelling van artikelen uit het maandblad Arbeidsomstandigheden. Alsmede het formuleren van een publicatiebeleid inzake de elektronische beschikbaarstelling van TNO Arbeid rapporten.

#### **4.1.2 Collectie toegankelijk maken**

Bij de bewerking van documentaire informatie wordt samengewerkt met SZW, CBA en CTSV. Door beschrijvingen van documentaire informatie uit te wisselen zijn betrokken organisaties in staat hun klantengroepen te bedienen.

De samenwerking van de verschillende organisaties gaan gepaard met gedetailleerde afspraken inzake het maken van bibliografische informatie en het toekennen van ontsluitingskenmerken.

In 1999 is verkend welke informatietalen, voor het toekennen van ontsluitingskenmerken, door de partners gebruikt worden en welke door andere (internationale) instellingen gebruikt worden. Half februari is hierover een gesprek gevoerd met VDB/BIDOC van SZW en is gekeken op welke wijze SZW haar andere informatie toegankelijk maakt. Op de conclusies van deze activiteit kan op dit moment niet vooruitgelopen worden. Het is in deze wel vermeldenswaard dat het Europees Agentschap voor Veiligheid en Gezondheid voornemens is een specifieke thesaurus voor het werkveld arbeidsomstandigheden te doen ontwikkelen.

In 1999 is verkend in hoeverre beschikbare informatie uit de collectie te bewerken is tot bewerkte informatie en op welke wijze deze informatie elektronisch beschikbaar gesteld kan worden. Geconcludeerd is dat grijze literatuur als zodanig niet in aanmerking kan komen voor bewerking gelet op de beperktheid, de kwaliteit. Wel is het

mogelijk op basis van de gehele collectie praktijkrichtlijnen te ontwikkelen al dan niet met inzet van interne en externe deskundigen. Begin 2000 zal er een multimedial format ontwikkeld en getest worden, waarna beslist zal moeten worden inzake uitkomst, voortgang en adequate financiering.

#### **4.1.3   Systeembeheer & ontwikkeling**

Beschrijvingen van documentaire informatie op het arbeidsomstandigheden veld en soms de volledige teksten werden opgeslagen in een computersysteem. Daarbij werd gebruik gemaakt van een geautomatiseerd bibliotheekstelsysteem (Adlib). Ter optimalisatie van de geautomatiseerde verwerking zijn systeem- en applicatiewerkzaamheden verricht.

In 1999 zijn de zoekmogelijkheden van de intranet catalogus verbeterd door het aanbieden van indexen, waaruit de eindgebruiker zijn zoektermen kan selecteren.

Verder is Databasix (leverancier Adlib) gevraagd een haalbaarheidsstudie te verrichten naar de kosten van de beschikbaarstelling van de intranet versie voor internet. In de studie is meegegeven dat gezien de auteursrechten kwestie, mogelijk nog af te sluiten licenties, de private financieringsafspraken met SZW er uitgegaan kan worden van een abonneesysteem met password beveiliging. De internet versie zou klanten de mogelijkheid kunnen geven van zelf reserveren, verlengen en zoeken op verschillende ingangen, alsmede de mogelijkheid moeten bieden van het bekijken van daaraan gekoppelde volledige teksten. Eind februari 2000 wordt de haalbaarheidsstudie opgeleverd.

In het MLTP-plan 1999 - 2002 werd vermeld dat er met de diverse beroepsgroepen gesprekken gevoerd zouden worden aangaande discussielijsten, moderatorschap en het hergebruik van de vastgelegde informatie. Voor een verslag van deze gesprekken kan verwezen worden naar de paragraaf betreffende het collectiebeleid.

#### **4.1.4   Informatieondersteuning**

Zoals aangegeven in het MLTP-plan zou het telefonisch beantwoorden van informatievragen in 1999 afgebouwd worden. De afbouw is ondervangen met het redigeren van een honderdtal FAQ's en het beschikbaar stellen van deze vragen en antwoorden aan het NL-Focal Point.

De mogelijkheid tot het telefonisch stellen van informatievragen is in 2000 vervangen door de mogelijkheid van het stellen van informatievragen per e-mail of per fax. Gelet op de toegevoegde waarde van TNO Arbeid worden deze vragen tegen normaal tarief afgehandeld.

In 1999 heeft TNO Arbeid 5755 informatievragen mogen noteren. Daarvan hadden er 4815 vragen betrekking op het kennisdomein arbeidsomstandigheden en aanpalende beleidsterreinen. In 1999 zijn door team informatie TNO Arbeid 2611 informatievragen afgehandeld. Van deze 2611 informatievragen van Team informatie

zijn er 230 door het Kennis- en Documentatie Centrum TNO Arbeid afgehandeld in de vorm van literatuuronderzoek.

#### **4.1.5 Coördinatie en overleg**

In 1999 zijn er een aantal gesprekken geweest met de samenwerkingspartners in het kader van de documentatiepoolafspraken.

In het najaar van 1999 is er een bijeenkomst georganiseerd met leden van de klankbordgroep, waarvan elders verslag gedaan is.

Daarnaast zijn er drie bijeenkomsten geweest om de voortgang inzake de MLTP-afspraken met SZW te bespreken.

De lopende zaken werden afgehandeld in het driewekelijkse taakgroepoverleg van het Kennis- en Documentatie Centrum TNO Arbeid.

### **4.2 Private financieringsactiviteiten**

Zoals afgesproken met SZW en vastgelegd in "Middellange termijnplan (MLTP) 1999 - 2002" (NIA TNO rapport r980195) komen voor private financiering in aanmerking activiteiten die betrekking hebben op het beschikbaarstellen van de vastgelegde kennis en informatie, zoals:

- het leveren van documenten aan de onderscheiden doelgroepen;
- het attenderen op ontwikkelingen in de stand van de techniek, wetenschap en regelgeving;
- het beantwoorden van informatievragen van leden van eerder genoemde doelgroepen.

#### **4.2.1 Documentleverantie**

Het totaal aan uitleningen bedraagt in 1999: 11431.

Het aantal leengerechtigden abonnementen was 991 en het aantal ondersteuningscontracten bedroeg dit jaar 8.

#### **4.2.2 Informatieondersteuning**

Zie 5.1.4.

#### **4.2.3 Attenderingsdiensten**

In 1999 werden door 350 personen of organisaties de maandelijkse Aanwinstenlijst, zijnde een overzicht van vakliteratuur, afgenomen. Zeker 8 personen of organisaties

hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid van persoonlijke elektronische attendering.

De Knipselkrant Arbeid kent een oplage van 1750.

De inhoud van TNO Arbeid- website ([www.arbeid.tno.nl](http://www.arbeid.tno.nl)) is met de komst van NL-Focal Point inhoudelijk aangepast.

#### **4.2.4 Documentair informatiesystemen**

Het Kennis- en Documentatie Centrum TNO Arbeid levert op verzoek van klanten bewerkte bibliotheek data, opdat de klanten deze data in hun lokale informatiesystemen kunnen laden. In 1999 maakten 5 klanten van deze mogelijkheid gebruik.

Het Kennis- en Documentatie Centrum TNO Arbeid werkt mee aan het CD-ROM product ArboROM. Een informatieproduct dat een combinatie bevat van bibliotheekdata gelieerd aan volledige teksten, die weer aan elkaar verbonden zijn door het gebruik van hyperlinks. In 1999 waren er 103 ArboROM klanten.

### **5. Focal Point**

In 1999 heeft TNO Arbeid de coördinator van KDC TNO Arbeid benoemt tot haar vertegenwoordiger in het NINA. Hij is daarmee verantwoordelijk voor de organisatie en de inbreng van informatie van TNO Arbeid, die publiceerbaar is op het Nederlandse Focal Point.

### **6. Projectcapaciteit**

Projectleider: Gerard Reinders

Bibliothecaris

Infomedewerkers 2x

Junior infomedewerker

Medewerkster Klantenservice.

Systeem- en applicatiebeheerder

Daarnaast is in 1999 gebruik gemaakt van de expertise van verschillende TNO Arbeid collega's ter realisatie van de met de opdrachtgever gemaakte afspraken.